



Maestría en Administración Pública

Artículo de investigación aplicada



Diseño de manual de proceso para el fortalecimiento del control de pólizas de seguros y su incidencia en la contratación pública. Fundación Siglo XXI

a VEIRA ROCA César Andrés y b GODOY ZUÑIGA Maria Elena

a. Ing. Ciencias Empresariales. E-mail: ceveira@uees.edu.ec

b. Dra. En Lenguaje, Literaturas y sus Culturas y sus Aplicaciones. Profesora Universidad Espíritu Santo y ESAI Business School, Ecuador
E-mail: mariaegodoy@uees.edu.ec

Palabras clave

Procesos, contratación pública, funcionarios, pólizas de seguros, contratistas, auditoría, eficiencia, gestión

Clasificación JEL

O15

Resumen:

El objetivo es diseñar un manual de procesos para fortalecer el control de las pólizas de seguros y su impacto en la contratación pública, con el fin de cumplir regulaciones, reducir riesgos y orientar a los funcionarios en roles claves como administradores de contratos, contratación pública y gestión financiera. Utilizando un enfoque cualitativo y descriptivo, las variables incluyen la evaluación de los tipos de pólizas para determinar sus posibles causas, el cumplimiento legal y normativo en la contratación pública, y la identificación de beneficiarios y partes involucradas, asegurando una comprensión integral y conforme a las regulaciones vigentes. Todos los entrevistados destacan la importancia de este manual como guía para los empleados y responsables involucrados, mejorando la eficiencia operativa y abordando desafíos institucionales, respaldando así la implementación de procedimientos en la Fundación Siglo XXI. Se concluye que la comunicación con los contratistas es desfavorable y requiere mejoras para mitigar inconvenientes en la documentación del proceso, que las diversas categorías de pólizas permiten una cobertura específica según las necesidades de los asegurados, que el control interno de la fundación mejora los procesos y facilita la toma de decisiones gerenciales; además, que los contratos buscan la legalidad, garantizan los derechos de los licitadores y aseguran la seguridad del procedimiento y que las buenas prácticas en la contratación pública subrayan la necesidad de operar con ética e integridad en todas las etapas del proceso.

Key words

Processes, public contracts, officials, insurance policies, contractors, audit, efficiency, management.

JEL Classification

O15

Abstract:

The objective is to design a process manual to strengthen the control of insurance policies and their impact on public procurement, in order to comply with regulations, reduce risks, and guide officials in key roles such as contract administrators, public procurement, and financial management. Using a qualitative and descriptive approach, the variables include the evaluation of policy types to determine their possible causes, legal and regulatory compliance in public procurement, and the identification of beneficiaries and involved parties, ensuring a comprehensive understanding in accordance with current regulations. All interviewees emphasize the importance of this manual as a guide for the employees and responsible parties involved, improving operational efficiency and addressing institutional challenges, thereby supporting the implementation of procedures at Fundación Siglo XXI. It is concluded that

communication with contractors is unfavorable and requires improvement to mitigate issues in process documentation, that the various categories of policies provide specific coverage according to the needs of the insured, that the foundation's internal control enhances processes and facilitates managerial decision-making; moreover, that contracts seek legality, guarantee bidders' rights, and ensure the security of the procedure, and that best practices in public procurement underline the need to operate with ethics and integrity at all stages of the process.

Introducción

Estudios realizados en las municipalidades distritales de Huancayo, evidenciaron que, a mayor realización de auditorías de cumplimiento, se ejecutaron mayores obras públicas (Cahuaya, 2020). Es relevante una adecuada planificación en los procesos de auditoría, a través de una guía práctica para desarrollar planes de auditoría efectivos, asegurando que se aborden los aspectos críticos de manera eficiente Pelazas (2022).

Es por ello, que las auditorías permiten la comprobación de los sistemas administrativos, financieros de cumplimiento y de gestión que se realizan en cualquier entidad (Ochoa, 2019). En esta línea, existe la necesidad de establecer procedimientos de control adaptándose en particular al tamaño de cada administración concernida a fin de conseguir el mejor rendimiento o gestión (Fernández, 2020).

Se resalta la importancia de establecer un programa de auditoría exhaustivo y metódico, dirigido a evaluar y potenciar la eficacia de los procedimientos de control interno, gestión de riesgos y gobernanza Bertero (2022). Al mismo tiempo, evaluar cómo el cumplimiento de las normas de control interno puede beneficiar la eficacia y la eficiencia de la gestión municipal Zamora (2019). Es evidente que, entre los diversos contratos

VEIRA-ROCA Y GODOY-ZÚÑIGA

administraciones, las obras y sus concesiones son los más proclives a la auditoría técnica, donde los funcionarios públicos tienen la responsabilidad del control interno (Blanco, 2023).

Los seguros se han posicionado en el mercado mundial de tal manera que representan una proporción importante del PIB de cualquier país; sin embargo, en Colombia esta actividad, a pesar de que está ganando fuerza y cubre un mercado aún en crecimiento (Bohórquez, 2017). En el sector público colombiano, las agencias gubernamentales exigen políticas de cumplimiento para garantizar la ejecución adecuada de los contratos y la protección de los bienes públicos (Rojas, 2016). Bajo esta perspectiva, el seguro de responsabilidad civil profesional es asegurar el pago de una indemnización por los daños y pérdidas indirectas de una u otra parte; así como, por daños materiales causados a consecuencia del incumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato (Villalón, 2020).

En los últimos años Perú mantiene obras públicas paralizadas y contratos incumplidos originados por diversas incidencias y desafíos provocados por contravenciones de una de las partes, debido a dificultades financieras, problemas operativos o incumplimiento intencional, dando lugar a daños financieros para la parte afectada. En consecuencia, es necesario determinar la extensión de los daños y buscar una compensación adecuada. Por lo cual, Perú ha tenido que implementar leyes relevantes para regular este tipo de documentos y las acciones legales relacionadas con su incumplimiento (Contraloría General de la República de Perú, 2023).

El problema de la Fundación Municipal Guayaquil Siglo XXI reside por la ausencia de un manual de procesos, lo que impide que todos los funcionarios y personal de la entidad cuenten con los lineamientos necesarios para efectuar el correcto y oportuno desarrollo de las actividades relacionadas con la recepción, renovación, cancelación, devolución, ejecución, seguimiento y control de las pólizas de seguros; ocasionando carga laboral en el área de Tesorería y en otras áreas, situación que ha generado consecuencias importantes en la ejecución de las actividades del personal, como presentar errores constantemente; causando ineficiencia en la productividad, en la calidad de la información y documentación que reciben los administradores del área de compras públicas relacionado con el detalle de las pólizas de seguro, previo al inicio de la ejecución de las contrataciones públicas. Así mismo, incide en el desarrollo de las auditorias y exámenes especiales al que es sometida la Fundación Municipal Guayaquil Siglo XXI. La hipótesis que se plantea es el diseño de un manual de proceso relacionado con el fortalecimiento del control de pólizas de seguros y su incidencia en la contratación pública, con la finalidad de que al ser implementado en la entidad tenga un impacto positivo en las contrataciones públicas, asimismo, en la gestión de pólizas de seguros.

El objetivo de realizar este estudio, es desarrollar políticas y procedimientos claros y transparentes que permita fortalecer el control y eficiencia en la gestión de las pólizas de seguros en la Fundación Municipal Guayaquil Siglo XXI, garantizando así una administración adecuada, una optimización de los procesos y una reducción de riesgos asociados a posibles inconvenientes en el manejo de estos documentos; finalmente, cumplir con las regulaciones exigidas por el ente de control; razones suficientes para justificar plenamente la necesidad de desarrollar e implementar el mencionado manual de proceso.

Revisión de Literatura

Manual de Procesos para el control de Pólizas de Seguro

El Manual de Procesos registra las habilidades y los métodos que deben aplicarse en una entidad, lo cual constituye las técnicas que respalda el crecimiento y la evolución continua de la organización (Ortiz, 2018). Hay ciertos indicadores cuantificables que permiten evaluar la satisfacción del cliente, el control de las actividades de los distintos participantes durante un proceso y tomar las acciones requeridas (Duque, 2015). Los procedimientos representan la manera de ejecutar un proceso a través de una serie de etapas, siendo la organización que determina si es necesario documentar estos procedimientos en función de su complejidad (Palma, 2018).

Los procesos resultan imprescindibles cuando es necesario llevar a cabo un monitoreo y evaluación de estos con el propósito de determinar si los resultados obtenidos se ajustan a lo planeado o cumplen con las expectativas (Cadena, 2016). Para reglamentar los procedimientos, se requiere disponer las actividades que se implementaran, con el fin de obtener la eficiencia y garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos (Murillo, 2015). En cuanto al fortalecimiento de la cultura organizacional para potenciar la competitividad en una empresa del sector seguros, es relevante promover valores, prácticas y comportamientos que estimulen la excelencia, la innovación y la capacidad de adaptación en todos los niveles de la organización Cedano & Huayllasco (2023).

El seguro, es una de las herramientas más eficaces para mitigar los riesgos cuando se materializan, su funcionamiento adecuado se basa en gran medida de la confianza mutua entre las partes involucradas; el asegurador confía en la veracidad de la

VEIRA-ROCA Y GODOY-ZÚÑIGA

declaración del riesgo al proporcionar la cobertura, por otro lado, el asegurado confía en que se cumplirá el compromiso en caso de que ocurra un siniestro (Sánchez, 2016). Los seguros de daños, consiste en la necesidad económica que surge después de un percance y los seguros de vida, se debe entender en relación a lo que se necesita o requiera en la vida de una persona (Girgado, 2015). Los informes de incidentes entregados a una entidad laboral pueden resultar valiosos de información y pueden ser utilizados en el contexto de la Seguridad y Salud en el Trabajo (Trillo, 2022). Así mismo, trata de entender el impacto que tiene la garantía por interposición del recurso de apelación en las contrataciones de obras dentro de la administración de un gobierno regional Villajulca (2022).

Existen diversas categorías de pólizas, tales como: pólizas individuales y colectivas, diferenciadas por la cantidad de asegurados que cubren, pólizas simples, se utiliza para cubrir un solo riesgo, mientras que las combinadas protegen varios riesgos simultáneamente, pólizas nominativas, sirven para cubrir a los asegurados mencionados en el contrato y el pago solo lo realiza la persona asegurada (Solórzano, 2018).

El control interno en una empresa busca mejorar sus procesos, determina si existen reajuste por aplicar en los procedimientos, siendo muy útil para la toma de decisiones por parte de la gerencia (Hurtado et al., 2019)

La contratación pública

Las partes interesadas en procesos de contratación pública pueden manejar los riesgos en la participación en licitaciones y concursos de manera efectiva, mediante herramientas y estrategias para que los proponentes comprendan y reduzcan los riesgos potenciales dentro de la contratación pública. Foliaco (2021)

Mediante la adquisición pública, las autoridades no solo obtienen los bienes y servicios requeridos, también influyen en los aspectos económicos, sociales y políticos; así mismo, impacta en el mercado y promueve metas sociales y medioambientales previamente establecidos (Mendoza et al., 2019).

La necesidad de mejorar la eficiencia y transparencia en los procesos de contratación pública mediante la implementación de una gestión basada en procesos y el uso de indicadores de cumplimiento que resalten la importancia de establecer procesos claros y eficaces, logrando una mejora significativa en la gestión de contratación pública Alcívar (2021). La Contratación Pública presenta modalidades como licitaciones públicas, concurso de méritos y contratación directa (Dávila & Oswaldo, 2015). Los contratos públicos son herramientas que el Estado puede emplear para alcanzar objetivos relacionados con aspectos sociales, ambientales y de innovación (Rezzoagli, 2016).

El contrato es considerado como un elemento indispensable en el sector público debido a que puntualiza el compromiso tanto del contratista del sector público como del beneficiario respecto al marco legal aplicable a este (García, 2018). Debe establecer claramente las responsabilidades y sus responsables en materia fiscal, disciplinaria, penal y patrimonial en todos los sistemas de contratación pública (Pachón, 2015). El propósito de los contratos en el ámbito público se determina por las necesidades o funciones específicas a cumplir, sin restringir el alcance del contrato a una única solución (Samper, 2018).

En cuanto a la denominación de los contratos administrativos, no existe uniformidad tanto en la doctrina como en la legislación, existen diferentes términos como "Contratos Administrativos", "Contratos del Estado", "Contratos Públicos", entre otros

(Cisneros, 2015). En este sentido, los contratos buscan la legalidad, garantizar los derechos de los licitadores y la seguridad del procedimiento (Sáenz & José, 2022).

Relación entre el manual de proceso de pólizas y la contratación pública

El manual de proceso de pólizas, debido a que contiene protocolos, pautas a seguir en caso de situaciones imprevistas y políticas que orientan la actuación de los responsables de ejecutar las actividades específicas y en conjunto, se convierte en un factor importante que influye en el riesgo operativo durante el proceso de la contratación pública (Pereira, 2019). Bajo este mismo contexto, la falta de un adecuado control tiene incidencia en la importancia de las negociaciones y en la determinación de la responsabilidad de la aseguradora en un proceso judicial (Santiago, 2015).

Es importante indicar que, en las buenas prácticas de la contratación pública, se subraya la necesidad de operar dentro de los límites éticos y con integridad en todas las etapas del proceso de contratación (Echeverría, 2015). Este efecto, se hace más fuerte cuando los empleados cuentan con capacitación continua de los procesos, lo que facilitará la supervisión y evaluación de su rendimiento (Muñoz et al., 2017).

El impacto que se genera por la falta de un manual de proceso de pólizas en la contratación pública definitivamente es importante, dado que la claridad en los términos de una póliza de seguros es fundamental para determinar los derechos y obligaciones de las partes involucradas en un reclamo de seguros, si los términos no coinciden con lo estipulado en la póliza, afecta el derecho del asegurado a recibir beneficios (López, 2019).

Marco Legal

La Fundación Siglo XXI debe tener un propósito social o benéfico específico, que debe estar claramente definido en sus estatutos; por lo cual su finalidad es de interés público y no lucrativa. En tal virtud, debe constar en la escritura y especificar en los estatutos, el propósito y las actividades de la fundación. se encuentra regulada principalmente por:

Imagen 1. *Ente regulador de la Fundación Siglo XXI*

Literal a2) Base legal que la rige			
Tipo de la Norma	Norma Jurídica	Publicación Registro Oficial (Número y fecha)	Link para descargar la norma jurídica
Carta Suprema	Constitución de la República del Ecuador	R.O. No. 449	Constitucion de la Republica del Ecuador
		20 de octubre de 2008	
Códigos	Código Orgánico de Coordinación Territorial, Descentralización y Autonomía - COOTAD	R. O. No. 303 19 de octubre de 2010	Codigo Organico de Coordinacion Territorial Descentralizacion y Autonomia (COOTAD)
	Código Orgánico Administrativo	R.O. Segundo Suplemento No. 31 07 de julio de 2017	Codigo Organico Administrativo
Leyes Orgánicas	Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCP)	R. O. No. 395 04 de agosto de 2008	Ley Organica del Sistema Nacional de Contratacion Publica (LOSNCP)
	Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP)	R. O. No. 294 06 de octubre de 2010	Ley Organica de Servicio Publico (LOSEP)
	Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado	R. O. No. 595 12 de junio de 2002	Ley Organica de la Contraloria General del Estado
	Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP)	R. O. S. No. 337 18 de mayo de 2004	Ley Organica de Transparencia y Acceso a la Informacion Publica (LOTAIP)
Reglamentos de Leyes	Reglamento a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCP)	R.O.S No. 588 12 de mayo de 2009	Reglamento a la Ley Organica del Sistema Nacional de Contratacion Publica
	Reglamento General a la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP)	R. O. Suplemento No. 418 01 de abril de 2011	Reglamento General a la Ley Organica del Servicio Publico
	Reglamento General Sustitutivo para la Administración Utilización Manejo y Control De los Bienes e Inventarios del Sector Público	Acuerdo No. 071-CG-2016 17 de Noviembre de 2016	Reglamento General Sustitutivo para la Administracion Utilizacion Manejo y Control de los Bienes e Inventarios del Sector Publico
	Reglamento a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP)	R. O. No. 507 19 de enero de 2005	Reglamento a la Ley Organica de Transparencia y Acceso a la Informacion Publica (LOTAIP)
Ordenanzas Municipales	Ordenanza Municipal que regula la explotación comercial de locales e instalaciones municipales o en las que el Municipio de Guayaquil tiene participación	R. O. No. 21 de agosto de 2009	Ordenanza Municipal que regula la explotacion comercial de locales e instalaciones municipales o en las que el Municipio de Guayaquil tiene participacion
	Ordenanza municipal de Regeneración Urbana para la Ciudad de Guayaquil	R. O. No. 21 de diciembre del 2000	Ordenanza de Regeneracion Urbana para la ciudad de Guayaquil

Fuente: Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

Metodología

Enfoque y novedad de la investigación

El enfoque es cualitativo para la realización del presente trabajo, debido a que se basa en la recopilación de datos de varios autores que hablan del impacto en las pólizas de seguro; de igual manera, consiste en un análisis descriptivo de la información que mantiene la Fundación Siglo XXI.

La primicia de este trabajo reside en que aborda un tema de gran importancia para la Fundación Siglo XXI, por lo que una discusión equilibrada relacionada con la falta de control de pólizas de seguros ayudará a establecer los lineamientos necesarios para la creación de un manual que servirá de guía para todos los funcionarios y responsables que realicen funciones de: administradores de contratos, recepción y validación de garantías en el área jurídica, revisión de otras pólizas en el área de seguros y custodios de las garantías en el área Financiera.

Diseño y Tipo de investigación

Este trabajo se basa en un diseño no experimental, por lo que, para determinar el origen de los problemas y establecer como se debe estructurar las directrices para el eficiente manejo y control de las pólizas de seguros de la Fundación Guayaquil Siglo XXI, se emplea preguntas de investigación para resolver las incógnitas planteadas por el investigador, lo que convierte al diseño del estudio en un punto de vista interpretativo, respaldado por la información recopilada.

El desarrollo del presente trabajo se enmarca en la investigación descriptiva, debido a que analiza las variables planteadas y da a conocer la correcta aplicación,

VEIRA-ROCA Y GODOY-ZÚÑIGA

cumplimiento y realización del procedimiento indispensable para determinar el campo de acción de cada una de las partes que intervienen en la recepción, renovación, cancelación, devolución, ejecución, seguimiento y control de las garantías y otras pólizas en la Fundación Siglo XXI. En este contexto, el trabajo se enriquece mediante la exploración de la conexión entre las variables y mediante la inclusión de conceptos de diversos autores que se recopilaron y contrastaron a lo largo de la exposición del tema.

Técnica e Instrumento de evaluación y Recopilación de la información

Este trabajo para recopilar la información ha utilizado varios mecanismos, entre estos, se realiza una investigación para dar a conocer la problemática que presenta el proceso de control de pólizas de seguros y el impacto que tiene en la contratación pública; así mismo, se obtiene la opinión mediante entrevistas a funcionarios que se encuentran directamente inmersos en el proceso; también con la interpretación del informe: Análisis del mercado de seguros de América Latina, (Towers, 2020), mismo que aborda factores macroeconómicos, tendencias del sector y entorno regulatorio; así como, el análisis retrospectivo de la pandemia COVID-19, esto es porque se debe conocer y entender que los clientes que no han intentado subsidiar el costo de mantenimiento y operación a través de sus seguros, manteniendo un equilibrio óptimo entre el riesgo asumido y el transferido, cuidando y procurando un correcto manejo en sus políticas de riesgos, podrán tener un mejor resultado en el proceso de renovación de sus pólizas.

Por otro lado, se considera las disposiciones y ordenanzas municipales regulatorias que deben ser incorporadas en la elaboración del respectivo manual de proceso.

Además, este trabajo se soporta con la documentación que respaldan los contratos y las pólizas de seguros que mantienen la Fundación Siglo XXI.

El constructo de la dimensión de las variables que han sido considerados para la entrevista son los siguientes: a) Evaluación de los tipos de pólizas, con la finalidad de determinar las posibles causas que podrían presentar las pólizas de buen uso de anticipo, fiel cumplimiento de contrato, responsabilidad civil y accidentes personales: b) Cumplimiento Legal y Normativos, donde se evalúa si la inclusión de las pólizas de seguros cumplen con las regulaciones y leyes aplicables en la contratación pública; c) Beneficiarios y Partes Involucradas, a fin de obtener una visión integral de quiénes son los beneficiarios de las pólizas de seguros y las partes involucradas en el proceso de contratación pública, tales como: el contratante, el contratista y terceros beneficiarios.

Población y Muestra

La población está compuesta de 88 funcionarios responsables de la dirección y funcionamiento de la Fundación Siglo XXI, para la muestra se consideró a siete funcionarios directamente involucrados en las actividades esenciales para el desarrollo del control de las pólizas de seguros en la contratación pública. Para realizar la entrevista fueron estructuradas diez preguntas enfocadas en este proceso, tema de gran importancia para la Fundación Siglo XXI. En la tabla 1, se detallan los funcionarios entrevistados:

Tabla 1. *Funcionarios de la Fundación Siglo XXI a entrevistar*

NOMBRE	CARGO	DEPARTAMENTO
Del Pino Fuentes Sebastián	Técnico Legal	Gerencia Compras Publicas
Mazzini Moscoso Leticia Johanna	Tesorera	Gerencia Financiera Administrativa
Loayza Zúñiga Juan Carlos	Analista Financiero	Gerencia Financiera Administrativa
Benítez Calderón Carlos Xavier	Coordinador Técnico De Obra	Gerencias Técnica De Obra
Cedeño Zambrano José Vinicio	Coordinador Técnica De Obra	Gerencia Técnica De Obra
Orellana Guerrero Jacinto Javier	Supervisor Operativo	Gerencia Mantenimiento De Obra
Jaluff Arias Freddy Xavier	Supervisor Operativo	Gerencia Mantenimiento De Obra

Fuente: Elaboración propia, seleccionando a funcionarios Administrativos y Operativos

Fundamentación del Diseño de la entrevista

Las entrevistas no estructuradas se caracterizan por el uso de preguntas abiertas, lo que permite a los entrevistados responder de manera libre, explorando más allá de las preguntas planteadas. Esto implica que pueden divagar o alejarse del tema central (Lopezosa, 2020).

Para la elaboración de preguntas de investigación efectivas en entrevistas, se debe formular preguntas de manera neutral, evitando cualquier tipo de redacción que pueda influir en las respuestas, como expresiones sugestivas o críticas. Así mismo, debe realizarse una pregunta a la vez, evitando preguntas compuestas o múltiples en una sola instancia. Las preguntas deben redactarse de manera clara, teniendo en cuenta posibles términos específicos del programa o la cultura de los entrevistados (Turner III & Hagstrom, 2022).

Finalmente, Una comprensión sólida de la teoría aumenta las posibilidades de que sea pertinente para abordar la pregunta u objetivo de investigación; así mismo, que

sean planteadas en la entrevista de forma adecuada para captar el constructo de interés (Adeoye & Olenik, 2021).

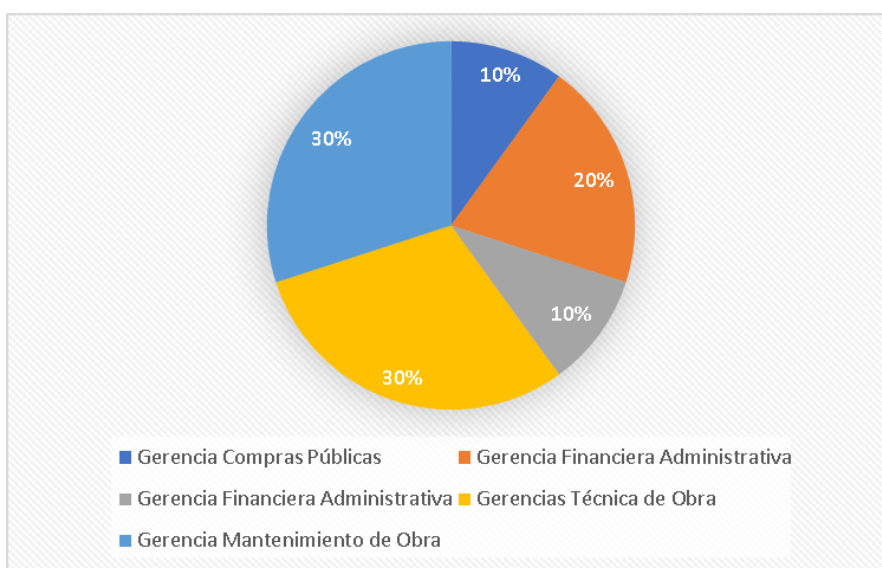
Resultados de la Entrevista

A continuación, se presentan los resultados de la entrevista junto con sus respectivas áreas de interés:

Tabla 2 Sobre la eficiencia en el cumplimiento de los plazos y requisitos establecido

Sebastián Del Pino	Leticia Mazzini	Juan Carlos Loayza	Xavier Benítez	Freddy Jaluff
Gerencia Compras Públicas	Gerencia Financiera Administrativa	Gerencia Financiera Administrativa	Gerencias Técnica de Obra	Gerencia Mantenimiento de Obra
Datos Incorrectos	Error en el valor asegurado	Datos Incorrectos	Falta de coordinación en la entrega entre contratista y contratación pública	Falta de coordinación en la entrega entre contratista y contratación pública

Figura 1. Cumplimiento de plazos y requisitos

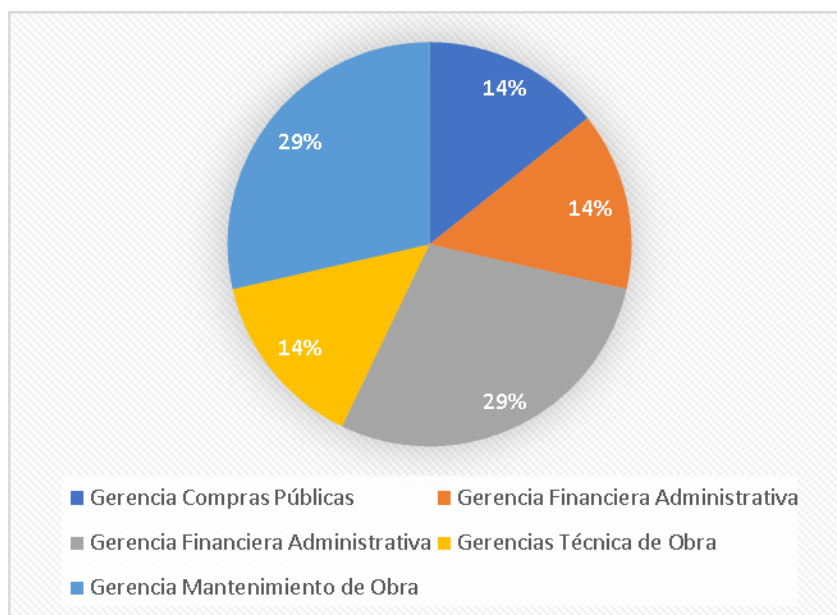


Análisis: La Figura 1, indica que los entrevistados señala la presencia frecuente de errores en la información recibida, un factor relevante que contribuye al no cumplimiento de los plazos establecidos para la renovación de las pólizas de seguro.

Tabla 3 *Con respecto a la comunicación y la coordinación entre el contratista y la aseguradora*

Sebastián Del Pino	Leticia Mazzini	Juan Carlos Loayza	Xavier Benítez	Freddy Jaluff
Gerencia Compras Públicas	Gerencia Financiera Administrativa	Gerencia Financiera Administrativa	Gerencias Técnica de Obra	Gerencia Mantenimiento de Obra
La emisión de la póliza por parte de la aseguradora suele tener demoras, lo que genera una calidad regular en el proceso.	Con ciertas aseguradoras, la experiencia en la renovación de pólizas resulta desfavorable debido a la ausencia de comunicación entre el contratista y la aseguradora.	La cooperación insuficiente por parte del contratista en la renovación de las pólizas de responsabilidad civil y accidentes personales.	El retraso en los pagos por parte del contratista a las aseguradoras provoca demoras en la renovación de las pólizas.	La falta de comunicación entre la fundación, el contratista y la aseguradora no es óptima.

Figura 2. *Comunicación y coordinación entre partes involucradas*

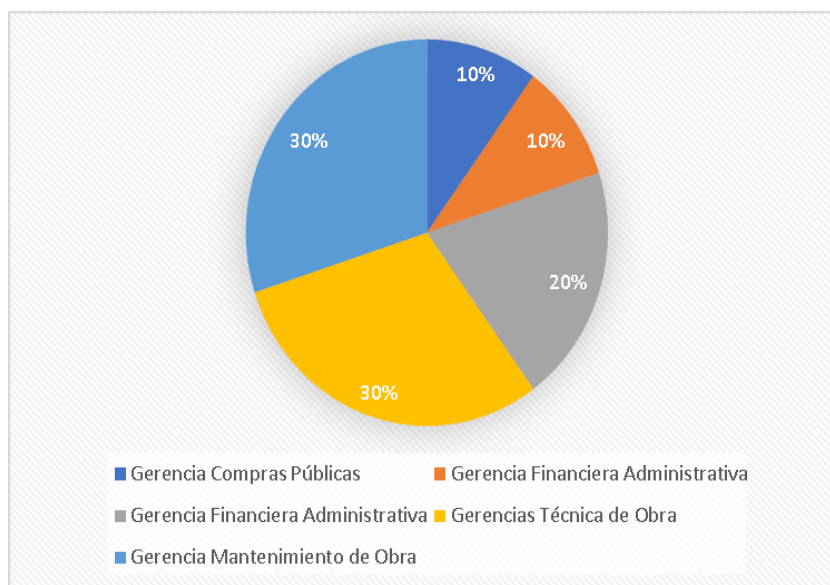


Análisis: Según la Figura 2, los entrevistados indica la carencia de comunicación entre la Fundación, el contratista y el asegurado, lo cual ocasiona retrasos en la renovación de las pólizas.

Tabla 4 Sobre garantizar la calidad y confiabilidad de las pólizas de seguros

Sebastián Del Pino	Leticia Mazzini	Juan Carlos Loayza	Xavier Benítez	Freddy Jaluff
Gerencia Compras Públicas	Gerencia Financiera Administrativa	Gerencia Financiera Administrativa	Gerencias Técnica de Obra	Gerencia Mantenimiento de Obra
Aceptar únicamente pólizas que cuenten con firmas electrónicas y buena calificación	Limitar la recepción de pólizas únicamente a aquellas provenientes de aseguradoras que cuenten con una calificación AAA otorgada por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.	Enviar una notificación anticipada a las aseguradoras y contratistas 15 días antes del vencimiento, para asegurar una renovación eficiente.	Asignar la responsabilidad a una o dos personas del área de contratación pública para que se encarguen de recibir las pólizas y luego las entreguen al departamento de Tesorería para su custodia, a través de un sistema digital.	Establecer un sistema digital para recibir las pólizas de seguros, con el objetivo de acelerar el proceso y reducir el uso de papel.

Figura 3. Garantizar la calidad y confiabilidad

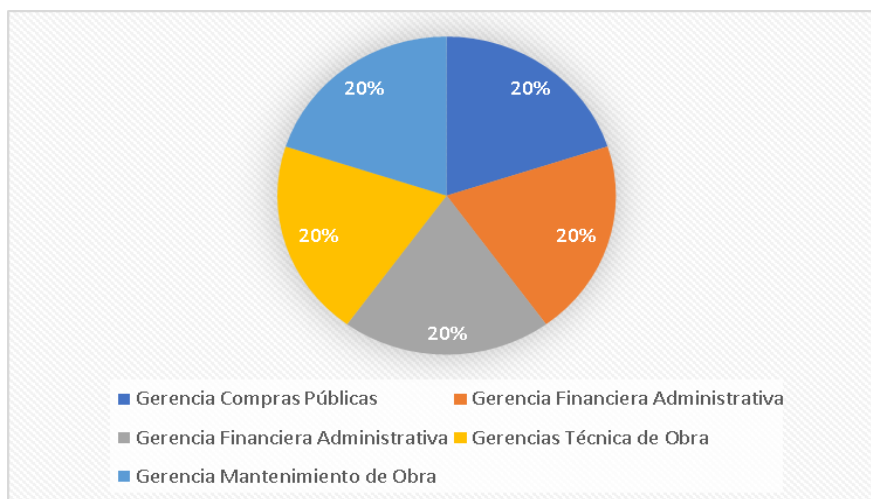


Análisis: En la Figura 3, los participantes resaltan la relevancia de recibir pólizas de aseguradoras bien calificadas, mientras que otro parte destaca la necesidad de implementar un sistema para acelerar el proceso.

Tabla 5 *Respecto a la aplicación de la gestión recomendada por el ente de control*

Sebastián Del Pino	Leticia Mazzini	Juan Carlos Loayza	Xavier Benítez	Freddy Jaluff
Gerencia Compras Públicas	Gerencia Financiera Administrativa	Gerencia Financiera Administrativa	Gerencias Técnica de Obra	Gerencia Mantenimiento de Obra
Sí, se están aplicando	Sí, una sugerencia fue enviar recordatorios por correo electrónico 10 días antes del vencimiento.	Sí, las recomendaciones incluían la sugerencia de enviar recordatorios tanto para la recepción como para las renovaciones de las pólizas, asegurando que todas las partes involucradas estén completamente informadas al respecto.	Sí, en calidad de administradores de contrato, estamos llevando a cabo las recomendaciones de auditoría del último examen especial.	Sí, en calidad de administradores de contrato, estamos llevando a cabo las recomendaciones de auditoría del último examen especial.

Figura 4. *Aplicación de recomendación del ente de control*

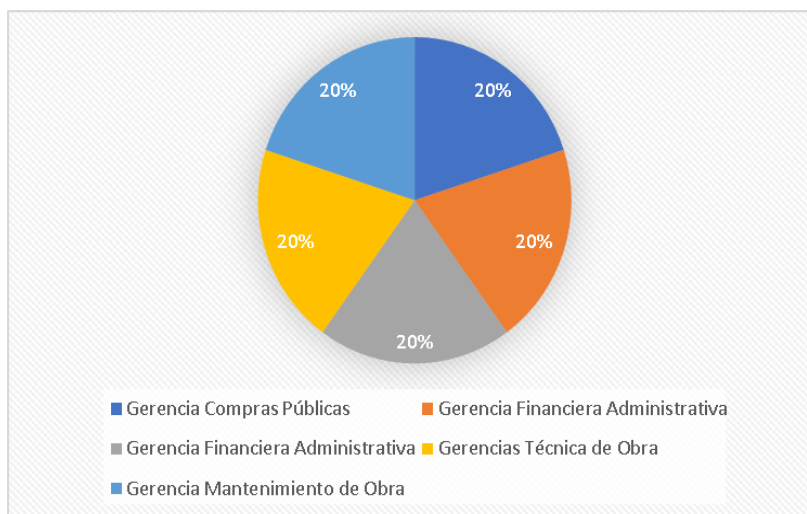


Análisis: Según la Figura 4, todos los participantes expresan que se están implementando las recomendaciones señaladas en el último examen especial llevado a cabo por Auditoría.

Tabla 6 Sobre la necesidad de un manual gestión y control del proceso

Sebastián Del Pino	Leticia Mazzini	Juan Carlos Loayza	Xavier Benítez	Freddy Jaluff
Gerencia Compras Públicas	Gerencia Financiera Administrativa	Gerencia Financiera Administrativa	Gerencias Técnica de Obra	Gerencia Mantenimiento de Obra
Si es necesario para tener el pleno conocimiento de cómo proceder desde la recepción hasta la ejecución de la póliza	Si, para tener un control y manejo de las pólizas ya definido	Si, para que todas las partes involucradas tengamos el conocimiento específico de cómo proceder desde cada una de nuestras áreas	Si, para que los funcionarios nuevos que ingresan a la institución que vayan a estar involucrados en el manejo de las pólizas sepan a ciencia cierta las directrices para el control y manejo de las pólizas	Si, con el fin de optimizar los procesos relacionados a las pólizas

Figura 5. Implementación de un manual de proceso



Análisis: De acuerdo con los resultados presentados en la Figura 5, todos los encuestados resaltan la importancia de elaborar un manual que funcione como una guía para todos los empleados y responsables que desempeñen roles como administradores de contratos, verificación y validación de garantías en el departamento jurídico, revisión de otras pólizas en el ámbito de seguros y custodia de garantías en el área financiera.

Propuesta sobre el diseño del manual de proceso.

A partir de las entrevistas llevadas a cabo en las áreas relevantes y siguiendo las dimensiones previamente definidas, se han identificado los principales elementos que respaldan la creación de un manual de procedimientos para gestionar las pólizas de seguros, tal como sigue:

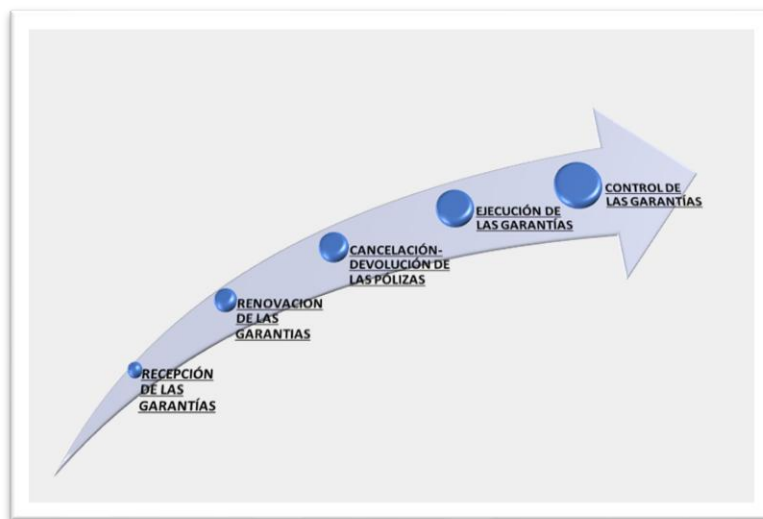
Tabla 7 Factores que motivan el diseño de un manual de proceso

Factores	Frecuencia
<i>Errores</i>	<i>Regularmente</i>
<i>Incumplimiento de los plazos y requisitos establecido</i>	<i>Regularmente</i>
<i>Coordinación deficiente entre el contratista y la aseguradora</i>	<i>Regularmente</i>
<i>Recomendación del ente de control</i>	<i>Regularmente</i>
<i>Solicitud de un Manual de proceso</i>	<i>Regularmente</i>

A consecuencia de la problemática que se genera en la Fundación Siglo XXI, mediante una propuesta sobre crear un manual de proceso que incluya políticas y procedimientos destinados a mejorar el control de las pólizas de seguros, se intenta ofrecer a los colaboradores las directrices para el eficiente manejo, control de las pólizas; así mismo, establecer las actividades que regirán la recepción, renovación, cancelación,

ejecución, seguimiento y disminuir la carga operativa en las distintas áreas de la Fundación; además de lograr una mejor coordinación con el contratista.

Figura 6. *Diseño de la propuesta sobre el control de las pólizas.*



Discusión

De acuerdo con los resultados obtenidos por la dimensión sobre la eficiencia en el cumplimiento de los plazos y requisitos establecidos, se observa que se necesita aumentar la capacidad operativa de la Fundación Siglo XXI, debido a que existen falencias en los datos remitidos y falta de coordinación con los contratistas. Al respecto, en el estudio realizado por Aguirre (2021) se indica que, en la práctica, el seguro de cumplimiento en la forma de garantía es la herramienta más comúnmente empleada en el contexto de la contratación pública, debiéndose a la necesidad de asegurar que esta garantía sea lo bastante efectiva para resguardar el patrimonio público. En otras palabras, el seguro de cumplimiento se considera la opción más eficaz para proteger los intereses financieros del Estado en el contexto de los contratos públicos.

Además, Pinto (2019) ha destacado la importancia de la coordinación y comunicación efectiva con los colaboradores externos, como los contratistas, para el éxito de los proyectos. En este sentido, los hallazgos obtenidos por la dimensión sobre la eficiencia en el cumplimiento de los plazos y requisitos establecidos en la Fundación Siglo XXI reflejan la necesidad de mejorar la capacidad operativa y fortalecer la coordinación con los contratistas para abordar las falencias en los datos remitidos.

Por otra parte, los resultados alcanzados en cuanto al manejo de las pólizas no han sido óptimos debido al alto nivel de exigencia técnica y operativa. Esto subraya la importancia de comprender claramente las directrices para controlar y gestionar las pólizas tanto para los colaboradores actuales como para los futuros empleados de la Fundación Siglo XXI. Esto está en concordancia con los estudios de Ortiz et al. (2023) por cuanto los representantes de las entidades estatales tienen la responsabilidad legal de prever estos riesgos, lo que se materializa a través de la suscripción de pólizas de seguro detalladas y suficientes para garantizar el cumplimiento de los contratos.

Ortiz & Noguera (2023) sostiene que el elevado número de incumplimientos en la ejecución de contratos de obras, junto con la deserción de proyectos y la incapacidad de recuperar los recursos asignados por la entidad estatal contratante, genera un impacto significativo en la economía nacional, el progreso de las obras públicas y los objetivos primordiales del Estado. Esto implica una obligación legal de previsión que se debe satisfacer mediante la suscripción de una póliza de seguro en aquellos contratos que así lo estipulen, detallando de manera suficiente para garantizar el cumplimiento del acuerdo pactado.

Conclusiones

El objetivo inicial es destacar la importancia de desarrollar un manual de procesos para fortalecer el control de las pólizas de seguros y su impacto en la contratación pública, esto se fortalece con los hallazgos obtenidos a través de la entrevista realizada a los distintos funcionarios de la Fundación Siglo XXI. Se comprueba también que la comunicación con los contratistas es desfavorable y sugiere mejoras para mitigar los inconvenientes en la documentación requerida durante el proceso.

Se confirma que las diversas categorías de pólizas, como buen uso de anticipo, fiel cumplimiento de contrato, responsabilidad civil y accidentes personales, permiten una cobertura específica según las necesidades de los asegurados. Se ratifica así mismo, que el control interno en la fundación mejora los procesos y facilita la toma de decisiones gerenciales.

Se corrobora que todos estos contratos tienen en común la búsqueda de legalidad, la garantía de los derechos de los licitadores y la seguridad del procedimiento. Se reafirma que las buenas prácticas en la contratación pública enfatizan la necesidad de operar con ética e integridad en todas las etapas del proceso.

Se concluye, que el constructo de las variables consideradas para la entrevista abarca la evaluación de los tipos de pólizas para determinar sus posibles causas, el cumplimiento legal y normativo en la contratación pública, y la identificación de beneficiarios y partes involucradas, asegurando una comprensión integral y conforme a las

regulaciones vigentes. Estas dimensiones permiten una evaluación exhaustiva y detallada de las pólizas de seguros en el contexto de la contratación pública.

Fortalezas y Limitaciones

Una fortaleza destacada en este estudio radica en la realización de entrevistas en áreas y con funcionarios claves, según dimensiones predefinidas, lo que potencia la viabilidad y fiabilidad de los resultados. Además, se realiza un análisis exhaustivo que resalta aspectos esenciales, permitiendo derivar conclusiones significativas para abordar los desafíos institucionales observados.

Al mismo tiempo, se han identificado varias limitaciones en el estudio, una de ellas surge del enfoque exclusivo en una única fundación, lo que restringe la aplicabilidad general de los resultados. Además, se observa una escasez de literatura y referencias específicas relacionadas con el contexto ecuatoriano, junto con un número reducido de funcionarios entrevistados.

Futuras Líneas de Investigación

Como futuras investigaciones se puede abordar temas que podrían centrarse en el análisis de las prácticas de contratación, evaluación de riesgos, optimización de procesos y estrategias de comunicación entre todas las partes involucradas. Además, sería relevante investigar las mejores prácticas en la selección y gestión de aseguradoras, así como el impacto de las políticas gubernamentales en la eficiencia y transparencia de estos procesos en Ecuador.

Referencias bibliográficas

- Adeoye, O.A. & Olenik, N.L. (2021). Research and scholarly methods: Semi-structured interviews. *Journal of the American College of clinical pharmacy*, 4(10), 1358-1367.
- Alcívar Choez, E. M. (2021). *Gestión por procesos e indicadores de cumplimiento en la contratación pública*
- Aguirre, E.J. (2021). La póliza de seguro como garantía única de cumplimiento del contrato estatal.
- Barrientos, P. (2015). Los actos preparatorios y principio de eficiencia de la contratación pública.
- Bertero, M. V. (2022). Plan anual de auditoría interna 2023: Honorable Tribunal de Cuentas de la Provincia de Buenos Aires.
- Blanco, F. (2023). La auditoría técnica como elemento de control externo de las administraciones públicas como avance de la auditoría operativa. (2023). *Revista Auditoría Pública*, No 81.
- Bohórquez, J.M. (2017). Importancia del mercado asegurador en la economía colombiana y su crecimiento en América Latina.
- Cadena, J. (2016). Guía para el diseño y documentación de procesos, Yura: Relaciones Internacionales, vol. 6, pp. 1-25, 2016.
- Cahuaya, L.F. (2020). Auditoria de cumplimiento y ejecución de obras públicas en las municipales distritales de la provincia de Huancayo (2020).
- Cedano Romero, P. M., & Huayllasco Colchado, J. C. (2023) Fortalecimiento de la cultura organizacional para mejorar la competitividad de una empresa del sector seguros.
- Contraloría General de la República (2023). Análisis de la contratación pública en el Perú (2018-2022): una mirada desde el control gubernamental. Documento de investigación. Lima, Perú.
- Dávila, P., & Oswaldo, P. (2015). Teoría general de la contratación pública ecuatoriana. *Quito, Ecuador: Cevallos Editora Jurídica*.

VEIRA-ROCA Y GODOY-ZÚÑIGA

- Duque, P. (2015). Tercer estudio de medición del desempeño Logístico 2015 (pp. 19-20). Universidad de Antioquia, Fundación Universitaria Ceipa, Fundacion Elogis.
- Echeverría, F. (2015). Control y supervisión. Revista de contratación pública.
- Fernández, R. (2020). Buen gobierno local y rendición de cuentas en España. RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía, 10(19), 29- 44.
- Foliaco, A. C. (2021). Gestión de riesgos del proponente en la contratación pública. Ediciones de la U.
- García, F. (2018). La Contratación Pública Tras la Crisis Económica y la Nueva LCSP: Un Estudio Jurídico, Dykinson, S.L. ProQuest Ebook Central.
- Girgado Perandones, P. (2015). *La póliza estimada*. Marcial Pons.
- Hurtado, E., Arroyo, N. L. & Guzmán, F.D. (2019). El control interno y la importancia de su aplicación en las compañías. Observatorio de la economía Latinoamericana.
- Mendoza J., Román C. & Hernández M. (2019). La Economía Social y la contratación pública: la herramienta de los contratos reservados. CIRIEC-España, revista de economía pública, social y cooperativa, (97), 213-244.
- López, J (2019), Cuestiones Controvertidas en Materia de Derecho de Seguros, Dykinson, S.L., ProQuest Ebook Central.
- Lopezosa, C. (2020). Entrevistas semiestructuradas con NVivo: pasos para un análisis cualitativo eficaz. Lopezosa C, Díaz-Noci J, Codina L, editores *Methodos Anuario de Métodos de Investigación en Comunicación Social*, 1. Barcelona: Universitat Pompeu Fabra; 2020. p. 88-97.
- Muñoz, R.E., Palma, A.M. & Zambrano, C.E. (2017). Plan operativo anual en los procesos de contratación pública. *Dominio de las Ciencias*, 3(1), 102-120.
- Murillo Esparza, E. F. (2015). Estandarización de procesos en la emisión de pólizas en seguros *interoceánica*.
- Ochoa, E. (2019). La auditoría integral como herramienta de validación de la gestión institucional. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 21(2), 422-448.

Ortiz, L. (2018) Manual de procesos y procedimientos.

Ortiz Jaramillo, H. P., & Noguera Castillejo, C. A. (2023). La póliza de seguro como garantías ante el incumplimiento en los contratos de obras públicas.

Palma, C. (2018). Sistema de gestión y control de la calidad: Norma ISO 9001:2015. *RECIMUNDO: Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento*, 2(1), 625-644.

Panchón, C. (2015). Contratación pública: Análisis normativo descripción de procedimientos (Sexta Edición).

Pelazas Manso, M. A. (2022). Planificación de la auditoría. Ediciones Paraninfo, SA.

Pinto, J. (2019). Habilidades gerenciales: Visión globalizada del proceso administrativo. Ediciones de la U.

Rezzoagli, A. (2016): "Contratación pública para objetivos y resultados: aproximación y discusión teórica", *Derecho Público*, 37, 1.

Rojas, L. (2016). Análisis de la normatividad que ha orientado la contratación de obras públicas en Colombia desde la ley 80 de 1993 hasta el decreto 1510 de 2013.

Sáenz, P., & José, M. (2022). A la responsabilidad social por la contratación pública (Vol. 7). *Boletín Oficial del Estado*.

Samper, M. (2018). Contratación Pública: Esquemas, Dykinson, S.L. ProQuest Ebook Central.

Sánchez, F. (2016). Seguros: temas esenciales. Ecoe Ediciones.

Santiago, A. (2015). Ausencia del Control Interno en la Contratación Estatal.

Solórzano, J. (2018). Asesoramiento de productos y servicios se seguros y reaseguros. Málaga, España: IC Editorial.

Trillo, A. (2022). Accidentalidad en obras de construcción: análisis con enfoque en las fases de obra. Dialnet.

VEIRA-ROCA Y GODOY-ZÚÑIGA

Turner III, D. W. & Hagstrom-Schmidt, N. (2022). Qualitative interview design. Howdy or Hello? Technical and professional communication.

Villalón, A. (2020). El Seguro de Responsabilidad Civil Profesional de Abogados. [Tesis]. Universidad de Barcelona.

Villajulca Carranza, K. S. (2022). Incidencia de la garantía por interposición del recurso de apelación en las contrataciones de ejecución de obras de un gobierno regional-2021

Zamora Rivera, E. D. (2019). Fortalecimiento de la aplicación de las normas técnicas de control interno para la buena gestión institucional en la alcaldía de Achuapa, del departamento de León en el periodo 2020-2022.